

「観光ビジネスの動向・課題を捉えた学習活動及び  
観光ビジネスに関する具体的な事例と地域連携についての研究」

高知県立伊野商業高等学校 菊田 幸希

概要

令和4年度より、商業教育に観光ビジネスが新たに導入されることとなる。高校商業教育で専門的な観光教育を実施するため、産業教育内地留学制度を利用し、高知県観光振興部おもてなし課において行った研修について報告する。

1. はじめに

高知県人口は、全国に15年先行して自然減少が進み、高齢化も進んでいる。(図1-1参照) 国立社会保障・人口問題研究所の推計では2060年に39万人となっており、高知県は55.7万人に踏みとどめる人口の将来展望を作成している。(図1-2参照) 人口減少の負のスパイラル、一つ一つを真正面から受け止め対策を講じることで、プラスのスパイラルに転換することが必要とされている。

経済規模の縮小と若者の県外流出に対しては、高知県産業振興計画で経済の活性化を図っている。高知県経済の状況を現す指標として、有効求人倍率と業況判断D.I.がある。有効求人倍率を見ると、平成21年度の産業振興計画がスタートする以前は、全国が平成15年程～平成19年にかけて上昇していたが、高知県では上昇していないという状況があった。企業の景況感を現す業況判断D.I.も全国が回復しても高知県は回復しないという状況だった。この状況が産業振興計画がスタートしてからは、全国が良くなれば高知県も良くなるという状況に変わっている。(図1-3参照) 高知県は全国に先駆けて人口減少、高齢化社会に突入し、県内市場がどんどん縮小するなど人口減少の負のスパイラルのダメージが県経済の様々な面に表れていた。

このような状況を克服し、経済を根本から元気にするためのトータルプランとして、平成20年度に産業振興計画は策定された。

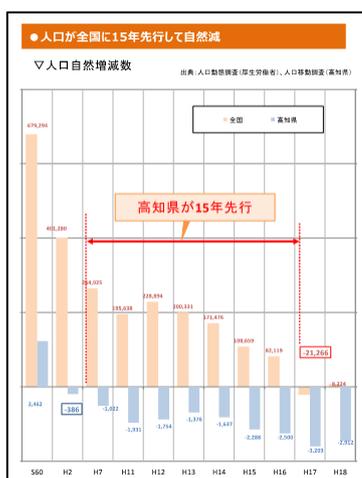


図1-1 高知県人口の状況

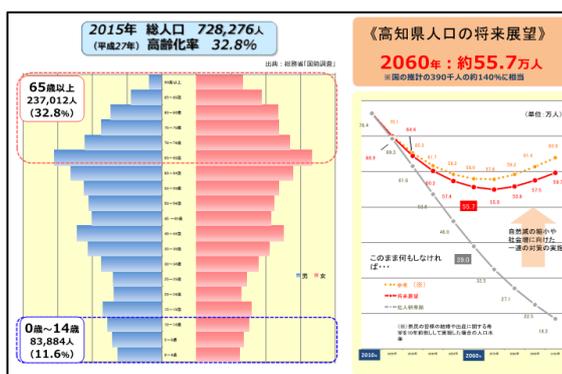


図1-2 高知県の人口ピラミッドと将来展望



図 1 - 3 高知県経済の状況

## 2. 高知県の観光の現状

産業振興計画の戦略の柱は、地産外商の推進。縮小する県内市場に頼るのではなく、外に打って出て、県外・海外から外貨を獲得する。観光振興についても、県内の観光基盤を整え国内外から観光客を誘致し、外貨を稼ぐという考え方から地産外商の取り組みの一つであると考えられる。その際の基本的な考え方は、「I ないものねだりをせず、自らが持てる強みを生かす」、「II 弱みを強みに転じる」この 2 つのポイントを踏まえた上で、県の基幹産業である第一次産業から派生する産業群の 1 つとして高知の強みである、食や自然、歴史、人の魅力を生かした、観光産業を振興することは、食材の活用など第一次産業や、交通事業者、衛生関係などサービス業を中心とする第三次産業への波及など、幅広い分野に経済効果をもたらし、かつ、即効性があるといわれている。(図 2 - 1 参照)

産業振興計画では各分野毎に目標を設定し取り組みを進めており、観光分野では宿泊・飲食・交通・土産などの消費額を合算した観光総消費額を目標の一つに定め、その直近値は 1 1 0 4 億円で、これは林業・水産業の産出額を上回り、本県の基幹産業である農業産出額の 1 2 0 0 億円に迫るもの。ビジネスという点では、産業振興計画は事業者の持続的な成長を後押しするため、STEP 1 「付加価値の創造」STEP 2 事業化」STEP 3 事業展開」STEP 4 クラスター化」の施策体系をとっており、各 STEP に民間ビジネスの参画を促し、次の STEP へ進むよう後押しを行うもの。

高知県の観光振興における戦略は、観光客に来てもらえるような観光地・商品を「つくる」。旅行会社に対する切れ目のないセールス活動に加えて、全国メディアなどを活用した、多くの観光客誘致につながる、プロモーション等で高知を PR する「うる」。観光客に満足してもらえるように“おもてなし”をする「もてなす」という 3 つのサイクルで展開している。(図 2 - 2 参照)

高知県の県外観光客入込数は 6 年連続 (平成 25 ~ 30 年) で 400 万人台を記録しており、一昨年 (平成 30 年) は 441 万人と過去最高を達成している。観光総消費額は 7 年連続 (平成 24 ~ 30 年) で 1,000 億円を突破している。そんな中、高知県が掲げている県外観光客入込数の 2025 年の目標数値は 470 万人である。



図 2 - 1 産業振興計画の基本的な考え方



図 2 - 2 観光分野の施策の展開

### 3. 業務内容

高知県観光振興部おもてなし課の取組内容について、担当業務を通して、県民の方々からの生の声を聞く機会を与えてもらった。また、高校生として取り組める内容について検討する機会も得ることができた。

主な担当業務は全部で5つ。①産学官あらゆる関係者がおもてなしの取組や事業等について意見交換を行い、おもてなし課の2つの柱のもとになっている、おもてなしアクションプランの進捗確認や各団体の取組内容の報告など意見交換を行う、高知県おもてなし県民会議(図3-1参照)②清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの普及を目指して取り組んでいる「おもてなしトイレ」認定・再確認及び「おもてなしトイレ表彰」に関する業務。(図3-2参照)③観光地エリア内の事業者が、外国語で接客するための基本的なコミュニケーションスキルを身につけ、外国人観光客の満足度の向上や消費の拡大につなげるための「外国人観光客受入研修」に関する業務。(図3-3参照)④おもてなし気運の向上につながる取組として、「高知家おもてなしキャンペーン」及び「あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃」に関する業務。(図3-4参照)⑤高知県観光特使の方々への毎月1回、高知県の観光情報等の配信に関わる業務(図3-5参照)の5つである。



図 3 - 1 高知県おもてなし県民会議



図 3 - 2 おもてなしトイレ



図 3-3 外国人観光客受入研修



図 3-4 「あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃」



図 3-5 観光特使通信

その他、観光客の満足度向上を目指すために取り組んでいるおもてなし課の主な業務は、空港での歓迎、バリアフリー観光の推進、おもてなしタクシーの認定、観光特使関係、クルーズ船の受入など多数の業務を遂行している。(図 3-6 参照)



図 3-6 おもてなし課の業務一例

#### 4. 今後の取り組み

研修では、特に「もてなす」の部分を担当しているおもてなし課にいることから、いかに高校生の内から、自然なおもてなしを身につけることができるのかという部分に着目している。今回の研修を通して感じていることは、特別なことをすることが、おもてなしではないということ。普段の日常生活の延長線上におもてなしがあるということ。を学校生活、授業等を通して伝えていきたい。そのためにも、めまぐるしく変化を続ける観光業界の現状や課題について、高校生に分かりやすく伝えていける教材作り、最新の高知県の現状などの情報を取り入れた資料やデータを集めていくこととしたい。

また、高知県産業振興計画の中身をしっかりと落とし入れることで、令和4年度より始まる観光ビジネスの授業の中で、どのように取り込んで行けるのかを考えていくこととしたい。

そのために、観光振興部内との繋がりを学校現場に戻った後も、積極的に取り組めることで、情報提供し合える関係づくりをに務めたいと思っている。

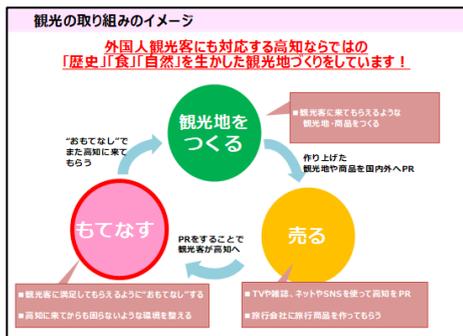


図4 観光分野の戦略

## 5. おわりに

地域地域によって、現状が異なる観光関連について学ぶにあたり、過去のデータも必要になるが、最新の情報がとても大切であると感じている。毎年同じ資料を使用して指導するのではなく、教える立場の教員が最前線の情報をいかに入手できるかで、授業内容も大きく変わってくると考える。

今回の研修では、観光振興部の方々が県内外、国外の観光客の方々のために、様々なプログラムを検討し、プロモーションを行い、実際に高知を訪れた方へのおもてなしについて工夫をしていることを学ぶことができた。高校生がプログラムやプロモーションに関わっていくことは難しいが、おもてなしの部分では、授業を通して身につけたことを、実際に体験する実践の場として活用できると考える。

研修を通じて改めて、体験型学習の必要性を感じた次第である。